



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0999_3: Organizar y realizar acciones de información y/o formación a consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CONTROL Y FORMACIÓN EN CONSUMO

Código: COM313_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0999_3: Organizar y realizar acciones de información y/o formación a consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la organización y realización de acciones de información y/o formación a consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. Definir acciones de información /formación de consumidores /empresas /organizaciones identificando sus necesidades en materia de consumo.



- 1.1 Identificar la información sobre las situaciones más problemáticas para los consumidores/empresas/organizaciones, acudiendo a fuentes de información especializadas en materia de consumo.
 - 1.2 Determinar la suficiencia de la información obtenida, en función del tipo de acción a realizar y de los destinatarios.
 - 1.3 Obtener, en su caso, la información primaria requerida de los consumidores/empresas/organizaciones utilizando las técnicas e instrumentos, teniendo en cuenta el tipo de acción que se va a realizar y sus destinatarios.
 - 1.4 Concretar las necesidades de información/formación de los consumidores/empresas/organizaciones en materia de consumo, analizando la información obtenida.
 - 1.5 Determinar los objetivos de la acción de información/formación a partir de las necesidades detectadas.
- Desarrollar las actividades teniendo en cuenta la normativa aplicable en materia de consumo.

2. Organizar acciones de información/formación de consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo.

- 2.1 Identificar las ayudas y subvenciones ofrecidas por las administraciones u organizaciones para la financiación de las acciones de información/formación en materia de consumo, verificando el cumplimiento de los requisitos de solicitud establecidos.
 - 2.2 Determinar los recursos, materiales y medios requeridos en las acciones de información/formación a organizar, teniendo en cuenta el tipo de acción.
 - 2.3 Elaborar el plan de actividades de desarrollo de la acción de información/formación, estableciendo las prioridades para su puesta en funcionamiento y los procedimientos e instrumentos de evaluación de las mismas, teniendo en cuenta los recursos disponibles.
 - 2.4 Concretar las características y perfil profesional de los expertos que van a asesorar e impartir las acciones de información/formación, de acuerdo con los contenidos a impartir y las actividades a realizar.
 - 2.5 Seleccionar las infraestructuras, recursos y equipos concretos que mejor se adecuan al desarrollo de las acciones en función de sus características y coste, asegurando la disponibilidad en la fecha elegida.
 - 2.6 Seleccionar los medios de difusión de las acciones de información/formación a realizar en materia de consumo, teniendo en cuenta su coste.
 - 2.7 Promover la inscripción de los participantes utilizando diferentes medios de información y comunicación.
 - 2.8 Elaborar el presupuesto para llevar a cabo la acción o conjunto de acciones de información/formación en materia de consumo respetando los márgenes establecidos, y considerando todas las partidas esenciales para su ejecución.
- Desarrollar las actividades teniendo en cuenta los objetivos de la acción de información/formación y las características de los destinatarios.

3. Implementar las acciones de información/formación a consumidores/empresas/organizaciones en materia de consumo, definidas de acuerdo con las especificaciones, metodología y presupuesto establecido.

- 3.1 Efectuar todas las gestiones para el desarrollo de las acciones y solución de posibles incidencias, de acuerdo con los criterios establecidos, teniendo en cuenta las fechas y condiciones acordadas.



- 3.2 Gestionar las acciones de difusión del plan de información/formación y las relativas a la inscripción, de acuerdo con la forma y medios definidos.
 - 3.3 Impartir los contenidos de las acciones de información/formación aplicando la metodología definida en cada acción, y utilizando recursos y materiales didácticos que faciliten su asimilación.
 - 3.4 Favorecer la participación activa de los asistentes a lo largo del desarrollo de la acción informativa/formativa utilizando técnicas y estrategias de comunicación y motivación.
 - 3.5 Resolver las incidencias que surjan durante el desarrollo de las acciones, adoptando las medidas concretas y realizando las gestiones precisas en cada caso.
- Desarrollar las actividades teniendo en cuenta los objetivos de la acción de información/formación, las características de los destinatarios, el presupuesto establecido y la normativa aplicable.

4. Determinar la eficacia de las acciones de información/formación en función de los objetivos y resultados previstos.

- 4.1 Verificar el grado de cumplimiento de los objetivos de las acciones de información/formación, aplicando los procedimientos, técnicas e instrumentos de evaluación establecidos en el plan.
 - 4.2 Determinar las desviaciones entre el presupuesto aprobado y los costes reales, utilizando medios convencionales e informáticos.
 - 4.3 Establecer las conclusiones de la evaluación de las acciones de información/formación, definiendo recomendaciones para la corrección de las desviaciones detectadas.
 - 4.4 Elaborar un informe o memoria de ejecución de las acciones desarrolladas incluyendo los resultados de la evaluación, desviaciones, conclusiones y recomendaciones, teniendo en cuenta su finalidad.
- Desarrollar las actividades teniendo en cuenta los objetivos de la acción de información/formación y la normativa aplicable en materia de consumo.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0999_3: Organizar y realizar acciones de información y/o formación a consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Definición de acciones de información/formación en materia de consumo a consumidores/empresas/organizaciones.

- Identificación de necesidades en colectivos vulnerables.
 - Sectores, empresas, productos y/o servicios sensibles en materia de consumo.
 - Colectivos vulnerables según criterios de protección al consumidor.
 - Identificación y caracterización de colectivos vulnerables: aplicación de las técnicas de segmentación.



- Técnicas de obtención de información primaria: entrevistas, cuestionarios, protocolos de observación, otros.
- Derechos de los consumidores.
 - Planes de acción en materia de consumo: prevención, protección y promoción.
 - La información, la formación y la educación como herramientas de promoción.
 - Objetivos de las actividades de promoción de los derechos de los consumidores.
 - El fomento de la participación, la representación y la consulta como derecho de los consumidores.
- Consumo responsable.
 - Problemas relacionados con los hábitos y conductas de consumo y gasto.
 - Consumo saludable.
 - Consumo ecológico.
 - Consumo solidario.
 - Compra responsable.

2. Organización de acciones de información/formación de consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo.

- Acciones de información/formación en consumo.
 - Tipos y características.
- Diseño de acciones de formación en consumo.
 - Planificación de actividades: objetivos, cronograma, ayudas y subvenciones a la financiación de las acciones, elaboración de presupuestos.
 - Metodología didáctica: métodos didácticos, técnicas de aprendizaje, dinámica de grupos y recursos humanos, didácticos y materiales.
 - Perfil profesional de los expertos.
 - Formación de adultos.
 - Elaboración de contenidos y edición de materiales didácticos: características del colectivo y accesibilidad universal.
 - Procedimientos e instrumentos de evaluación de la acción de información/formación: elección de indicadores de evaluación.
- Diseño de acciones de información en consumo.
 - Campañas divulgativas en materia de consumo.
 - Diseño y planificación de una campaña informativa: mensaje, imagen, soportes, población diana, medios y recursos.
 - Materiales divulgativos. Elaboración de contenidos.
 - Procedimientos e instrumentos de evaluación de la campaña divulgativa: elección de Indicadores de evaluación.
- Difusión de las acciones de información/formación y promoción de la inscripción: instrumentos, medios y canales.

3. Implementación de acciones de información/formación a consumidores/empresas/organizaciones en materia de consumo.

- Gestiones para el desarrollo de las acciones de información/formación.
 - Contratación de recursos humanos y materiales.
 - Publicidad y difusión de las acciones.
 - Inscripción de destinatarios de las acciones.
- El proceso de comunicación.
 - Tipos de comunicación, dificultades y barreras en la comunicación.
 - Comunicación oral: características de la comunicación oral.
 - Comunicación no verbal.



- Procesos y técnicas de comunicación en las acciones de información/formación.
 - Habilidades personales de comunicación.
 - Aplicación de técnicas de dinamización y dirección de grupos.
 - Aplicación de técnicas de resolución de conflictos.
- Presentaciones en materia de información/formación en consumo: Preparación y estructura.

4. Evaluación de las acciones de información/formación a consumidores/empresas/organizaciones en materia de consumo.

- Procedimiento de evaluación de las acciones de información/formación.
 - Instrumentos de evaluación al inicio, durante y al final de las acciones.
 - Aplicación de técnicas de evaluación.
 - Cálculo y medida de indicadores de evaluación.
 - Pruebas de evaluación: Objetivos y efectividad.
 - Aplicación de cuestionarios y encuestas de satisfacción de los destinatarios: Tratamiento de los resultados.
- Calidad de las acciones de información/formación en consumo.
- Valoración de los resultados de la evaluación de las acciones de información/formación.
 - Detección de desviaciones y anomalías: Concepto y tipos.
 - Corrección de desviaciones: Propuestas, recomendaciones y alternativas.
 - Determinación de las conclusiones de la evaluación.
- Elaboración de informes de evaluación de las acciones de información/formación.
 - Informes de evaluación: Tipología, estructura, elementos, destinatarios y objetivos.
 - Redacción de conclusiones, propuestas y recomendaciones.
 - Presentación de informes.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Normativa general aplicable para la defensa de los consumidores y usuarios: europea, estatal y autonómica.
- Organismos e instituciones de protección al consumidor: tipos, características, competencias y funciones.
- Políticas públicas en consumo.
 - Planes de acción en materia de consumo: prevención, protección y promoción.
 - Objetivos de las actividades de promoción de los derechos de los consumidores.
 - La información, la formación y la educación como herramientas de promoción.
 - El fomento de la participación, la representación y la consulta como derecho de los consumidores.
- Iniciativas privadas en la promoción de los derechos de los consumidores.
 - El movimiento asociativo de consumidores y usuarios.
 - La relación cliente-consumidor en el ámbito empresarial.
 - Los consumidores como grupos de interés en la responsabilidad social de las empresas.
 - El rol de otros actores en la promoción de los derechos de los consumidores: profesionales, medios de comunicación, partidos políticos y sindicatos, ONG y redes sociales.
- Equipamiento ofimático.
 - Ordenadores con conexión a internet.



- Fax.
- Teléfono.
- Aplicaciones informáticas.
 - Correo electrónico.
 - Hoja de cálculo.
 - Procesadores de texto.
 - Bases de datos: de información, de legislación.
 - Aplicaciones y software específico para elaboración de presentaciones.
 - Navegadores de internet.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa u organización deberá:
 - 1.1 Interesarse por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
 - 1.2 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
 - 1.3 Gestionar la información y los recursos de manera idónea y eficaz.
 - 1.4 Participar en la implantación de sistemas de control de calidad y mejora continua.
2. En relación con los compañeros de trabajo deberá:
 - 2.1 Colaborar con los superiores jerárquicos en la dinámica de trabajo diaria.
 - 2.2 Comunicarse de forma clara y concisa con los compañeros, respetando los canales establecidos en la organización.
 - 2.3 Gestionar el tiempo de trabajo para que no afecte a otros compañeros que esperan el resultado de sus procesos.
3. En relación con los destinatarios de las acciones de información/formación deberá:
 - 3.1 Comunicar la información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas designadas en cada momento.
 - 3.2 Valorar las propuestas de los destinatarios de las acciones con equidad y transparencia.
 - 3.3 Comunicarse de forma empática y fluida con los destinatarios de las acciones de información/formación.
 - 3.4 Adaptarse a las características del colectivo o persona destinatarios de las acciones de información/formación.
 - 3.5 Moderar las discusiones y las situaciones críticas en caso de conflicto durante las acciones de información/formación.
4. En relación con otros aspectos deberá:
 - 4.1 Resolver las incidencias con rapidez y rigor en situaciones problemáticas.
 - 4.2 Evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y actuaciones.
 - 4.3 Evaluar el servicio prestado de manera ecuánime y siguiendo el procedimiento establecido.



- 4.4 Actuar con responsabilidad ante los éxitos y también ante los fracasos.
- 4.5 Cuidar la imagen personal cuando se represente a la empresa u organización en las acciones de información/formación.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC0999_3: Organizar y realizar acciones de información y/o formación a consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para realizar la difusión de una acción de información o formación, previamente definida y destinada a escolares en el tramo de edad 12-16 años, para promocionar el consumo responsable de Internet y redes sociales, teniendo en cuenta la normativa aplicable y las especificaciones recibidas.

Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Organizar la acción.
2. Desarrollar la acción propuesta.
3. Valorar los resultados de la acción.

Condiciones adicionales:



- Se dispondrá de los equipos y aplicaciones informáticos, documentación e información, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de ejecución y difusión de acciones de información/formación en materia de consumo , y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (Planes de información/formación, informes, normativa aplicable, datos de encuestas, cuestionarios y resultados de la acción y/u otros)
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Organización de la acción de información/formación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de las características y necesidades de los destinatarios.- Elaboración del cronograma de desarrollo de la acción.- Determinación los recursos, materiales, instalaciones y medios requeridos y metodología en la acción a organizar.- Determinación de los medios de difusión de la acción.- Concreción de las características profesionales de los expertos.- Elaboración de los contenidos.- Preparación de documentación necesaria.- Definición de los procedimientos e instrumentos de evaluación de la acción.- Cumplimiento de la normativa aplicable. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Valoración de los resultados de la acción.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Aplicación de los procedimientos e instrumentos de evaluación.

	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación del grado de cumplimiento de los objetivos de la acción.- Detección de incidencias y desviaciones en el desarrollo de la acción.- Establecimiento de conclusiones y orientaciones para la mejora de la acción.- Elaboración de la memoria de la acción de información/formación.- Cumplimiento de la normativa aplicable. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
--	---

Escala A

5	<p><i>La acción de información/formación se organiza identificando las necesidades de los destinatarios, elaborando el cronograma para su desarrollo, determinando los recursos, materiales, instalaciones, medios requeridos, metodología y medios de difusión en función de sus características, concretando las características profesionales de los expertos, asegurando su disponibilidad en las fechas establecidas, preparando la documentación necesaria, y definiendo los procedimientos e instrumentos de evaluación, teniendo en cuenta los objetivos de la acción, las características de los destinatarios, los contenidos, las actividades, el presupuesto disponible para su desarrollo y la normativa aplicable.</i></p>
4	<p><i>La acción de información/formación se organiza identificando las necesidades de los destinatarios, elaborando el cronograma para su desarrollo, determinando los recursos, materiales, instalaciones, medios requeridos, metodología y medios de difusión en función de sus características, concretando las características profesionales de los expertos, asegurando su disponibilidad en las fechas establecidas, preparando la documentación necesaria, y definiendo los procedimientos e instrumentos de evaluación, teniendo en cuenta los objetivos de la acción, las características de los destinatarios y la normativa aplicable.</i></p>
3	<p><i>La acción de información/formación se organiza identificando las necesidades de los destinatarios, elaborando el cronograma para su desarrollo, determinando los recursos, materiales, instalaciones, medios requeridos, metodología y medios de difusión en función de sus características, concretando las características profesionales de los expertos, asegurando su disponibilidad en las fechas establecidas, preparando la documentación necesaria, teniendo en cuenta los objetivos de la acción, las características de los destinatarios y la normativa aplicable.</i></p>
2	<p><i>La acción de información/formación se organiza identificando las necesidades de los destinatarios, elaborando el cronograma para su desarrollo, determinando los recursos, materiales, instalaciones, medios requeridos, metodología y medios de difusión en función de sus características.</i></p>
1	<p><i>La acción de información/formación se organiza identificando las necesidades de los destinatarios y elaborando el cronograma para su desarrollo.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5	<i>Los resultados de la acción de información/formación se establecen aplicando los procedimientos e instrumentos de evaluación definidos, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos de la acción, detectando las incidencias y desviaciones acaecidas en su desarrollo, y recogiendo las conclusiones y orientaciones de mejora en la memoria de desarrollo de la acción, incluyendo todas las actividades desarrolladas y resultados en función de los objetivos de la acción, la metodología aplicada y la normativa aplicable.</i>
4	<i>Los resultados de la acción de información/formación se establecen aplicando los procedimientos e instrumentos de evaluación definidos, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos de la acción, detectando las incidencias y desviaciones acaecidas en su desarrollo, y recogiendo las conclusiones y orientaciones de mejora en la memoria de desarrollo de la acción, incluyendo todas las actividades desarrolladas y resultados en función de los objetivos de la acción y la normativa aplicable.</i>
3	<i>Los resultados de la acción de información/formación se establecen aplicando los procedimientos e instrumentos de evaluación definidos, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos de la acción, detectando las incidencias y desviaciones acaecidas en su desarrollo y recogiendo las conclusiones y orientaciones de mejora en la memoria de desarrollo de la acción, incluyendo todas las actividades desarrolladas y resultados.</i>
2	<i>Los resultados de la acción de información/formación se establecen aplicando los procedimientos e instrumentos de evaluación definidos, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos de la acción detectando las incidencias y desviaciones acaecidas en su desarrollo.</i>
1	<i>Los resultados de la acción de información/formación se establecen aplicando los procedimientos e instrumentos de evaluación definidos, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos de la acción.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

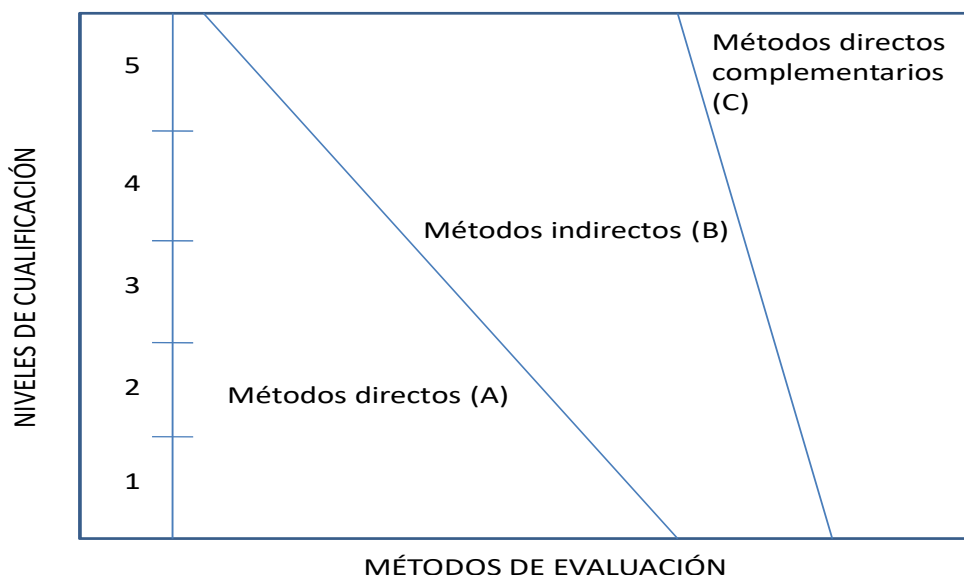
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de



observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la elaboración de planes de actuación de información/formación a consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia



de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de las habilidades organizativas, analíticas, comunicativas y pedagógicas, así como el manejo de la normativa aplicable en el desarrollo de las acciones de información/formación en materia de consumo. Por ello, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:



- La capacidad para efectuar el análisis y valoración de la información suministrada para el desarrollo de la situación profesional de evaluación.
 - La capacidad para identificar las necesidades de los destinatarios descritos en la situación profesional de evaluación propuesta.
 - La solvencia para dar respuesta a dichas necesidades a través de las acciones de información/formación.
 - La utilización de técnicas y estrategias de comunicación, así como la capacidad de adaptación de las metodologías didácticas a las características de los colectivos destinatarios de las acciones de información/formación.
- i) Para valorar la competencia de respuesta a contingencias de podrá plantear alguna situación relacionada con problemas técnicos en los recursos materiales o instalaciones a utilizar en el desarrollo de la acción de información/formación propuesta en la situación profesional de evaluación.
- j) Para la evaluación de la SPE, en relación con la actividad “Establecer los resultados de la acción de información/formación”, se recomienda que se proporcione al candidato la información y documentación suficiente sobre una acción de información/formación en materia de consumo, que incluya las actividades desarrolladas, las incidencias o conflictos acaecidos durante el desarrollo de la acción, datos derivados de cuestionarios u otros instrumentos o actividades de evaluación desarrolladas, entre otros, para que determine las conclusiones de la evaluación, establezca propuestas de mejora y elabore la memoria de desarrollo de la acción.